

4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun Getirdiği Bazı Yenilikler

Dr. Faruk ACAR

M.Ü.Hukuk Fakültesi

Medeni Hukuk Anabilim Dalı

4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun 6.3.2003 tarihinde TBMM tarafından kabul edilmiş, 14 Mart 2003 tarihinde resmi gazete yayınlanmıştır. Bu Kanun TKHK.nun yürürlüğe girdiği günden beri Avrupa Topluluğu Hukuku standartlarıyla kıyaslanmıştır. Yeni teknolojik gelişmeler nedeniyle tüketici haklarının zaman zaman etkisiz kaldığı alanlar bilinmektedir. Bu şekilde ortaya çıkan tüketici hukuku birikimi değişiklik yasasına yansıtılmaya çalışılmıştır. Değişiklik yasası bir çok yeniliği beraberinde getirdiğini söylemek mümkündür. Bunlardan bazılarını şu şekilde tespit edebiliriz.

Yasanın amacını belirten eski TKHK.m.1 'de yer alan "ekonominin gereklerine" ibaresi çıkarılmıştır. Böylece tüketicinin korunması yönünde yasal ve yargısal faaliyetleri "ekonominin gereklerinin elverdiği ölçüde" yapılacağı şüphesi giderilmiş, tüketici haklarının korunması ekonominin gereklerine bağımlı olmaktan çıkarılmıştır.

Yasanın kapsamını belirten eski TKHK.m.2'de yer alan "hukuki işlem" ibaresi çıkarılmış, yerine yeni.yasa ile "tüketici işlemi" getirilmiştir. Böylece yasanın uygulama alanının netlik kazanması amaçlanmış, yasanın sadece "tüketici işlem" lerine uygulanabileceği vurgulanmıştır.

Tanımlamaların yer aldığı eski TKHK.m. 3'de:

Bakanlık, Bakan tanımlaması aynen korunmuş, buna karşın "mal" kavramı yeniden tanımlanmıştır. Eski hükme göre (m.3/c), "Ticaret konusu taşınır eşya" mal olarak tanımlanmaktaydı. Yeni hüküm ise (m.3/c) ,, Alışverişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları" şeklinde tanımlamış, oldukça geniş ve değişiklik yasası ile getirilen yeniliklerin özünü ortaya koyar niteliktedir.

Hizmet kavramı ise m.3/d'de ücret veya menfaat karşılığı olarak yapılan "bedeni ve/veya fikri faaliyeti" olarak tanımlanırken, yeni yasa "mal sağlama dışındaki her türlü faaliyet" olarak tanımlanmış, yukarıda "mal" kavramının tarifine uygun hale getirilmiştir.

Standart tanımlaması eski yasa metninde (m.3/e) "Türk Standardını" ifade etmekteydi. Yeni yasa metninden bu hüküm çıkarılmıştır.

Tüketicinin tanımı m.3/f'de mal veya hizmeti "özel amaçlarla satın" alan.. nihai olarak kullanan veya tüketen kimse olarak tanımlanırken, yeni yasa (m.3/e) "ticari veya mesleki olmayan amaçlarla" edinen, kullanan veya yararlanan kimse olarak belirtilmiştir. Her iki hüküm birbirinin farklı şekilde anlatımından başka bir şey değildir . Ancak son hüküm tüketici işleminin tarifine daha açıklık getirmekte, böylece bu yasanın korunma kapsamını belirlerken daha kolaylık sağlayıcı olduğu görülmektedir. Ticari

veya mesleki amaçla mal veya hizmet satın alınmasının yasanın koruma kapsamı dışında kaldığı özellikle vurgulanmaktadır.

Satıcının tanımı m.3/g'de "kamu kurum ve kuruluşları" nı da dahil eden bir yapıya sahip iken, yeni metin (m.3/f) "kamu tüzel kişiler" kavramını tercih etmiş, anlam değişikliği yaratmamıştır. Eski TKHK.m.3'de yer almayan yeni yasa ile getirilen yeni bir terim "sağlayıcı"dır. (m.3/g). Buna göre, kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere, ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişiler "sağlayıcı" olarak kabul edilecektir. Öyleyse sağlayıcı mal satımında bulunmayan, sadece "hizmet sunan" (hizmet taahhüt eden) kimse olarak algılanacaktır. Eski metinde olmayan yeni yasa metninde "tüketici işlemi" yer almaktadır (m.3/h). Buna göre, mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlemi tüketici işlemi olarak kabul etmek gerekmektedir.

Eski metinde (m.3/h) İmalatçı-Üretici, kavramı, mal veya hizmetleri yahut bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler olarak tanımlanırken, yeni metinde (m.3/i), bu şahıslara ilave olarak, "mal üzerine kendi ayırt edici işaretini, ticari markasını veya unvanını koyarak satışa sunanlar" da sayılmıştır. Bu durumda üretmediği halde veya ara malları üretmediği halde, kendi ayırt edici işaretini, markasını veya unvanını kullanan kimse de imalatçının sorumluluğu kapsamına sokulmaktadır.

Eski metinde yer almayan yeni metinde düzenlenen diğer bir kavram "ithalatçı"dır (m.31). Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal veya hizmetleri ya da bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler ile mal üzerine kendi ayırt edici işaretini, ticari markasını veya unvanını koyarak satışa sunan kimseler ithalatçı olarak sayılacaktır.

Eski metinde olmadığı halde yeni metinde "kredi veren" de tanımlanmıştır (m.3/k). Buna göre, mevzuatları gereği tüketicilere nakit kredi vermeye yetkili olan banka, özel finans kuruluşu ve finansman şirketleri kredi veren olarak kabul edilecektir. Eski metinde olmadığı halde yeni metinde "reklam veren" de tanımlanmıştır (m.3/1). Buna göre, ürettiği ya da pazarladığı malın / hizmetin tanıtımını yaptırmak, satışını artırmak veya imajını yaratıp güçlendirmek amacıyla hazırladığı, içinde finansmanın ya da mal / hizmet markasının yer aldığı reklamları yayınlatan, dağıtan ya da başka yollarla sergileyen gerçek ya da tüzel kişi "reklam veren" olarak kabul edilecektir.

Eski metine olmadığı halde yeni metinde "reklamcı"da tanımlanmıştır (m.3/m). Buna göre, ticari reklam ve ilanları reklam verenin duyduğu ihtiyaç doğrultusunda hazırlayan ve reklam veren adına yayınlanmasına aracılık eden ticari iletişim uzmanı gerçek ya da tüzel kişi "reklamcı" olarak kabul edilecektir.

Eski metinde olmadığı halde yeni metinde yer alan diğer bir kavram "mecra kuruluşu"dur (m.3/n). Buna göre, ticari reklam veya ilanı hedef kitleye ulaştırın iletişim kanallarının ya da her türlü aracın sahibi, işleticisi veya kiralayıcısı olan gerçek veya tüzel kişi "mecra kuruluşu" olarak kabul edilecektir.

Eski metinde yer almayan yeni metinde yer alan diğer bir kavram ise "teknik düzenleme"dir (m.3/o). Buna göre, bir ürünün veya hizmetin, ilgili idari hükümler de dahil olmak üzere, özellikleri, işleme ve üretim yöntemleri, bunlarla ilgili terminoloji, sembol, ambalajlama, işaretleme, etiketleme ve uygunluk değerlendirmesi işlemleri hususlarında biri veya birkaçını belirten ilgili Bakanlık tarafından Resmi Gazete .yayımlanarak mecburi uygulamaya konulan standartlar dahil olmak üzere uygulaması zorunlu olan her türlü düzenleme "teknik düzenleme" olarak kabul edilecektir.

Eski metinde yer alan "Tüketici Örgütleri" kavramı, tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf ve tüketim kooperatiflerini kapsar tarzda tanımlanmış iken (m.3/i), yeni metinde (m.3/p) yine aynı amaçla olmakla birlikte, dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını kapsamakta, kooperatifleri dışta bırakmaktadır. TKHK.m.4'e ilişkin olmak üzere, eski metnin başlığı "Ayıplı Mal ve Hizmetler" iken, yeni madde başlığı sadece "Ayıplı Mal" olarak değiştirilmiş, ayıplı hizmetler madde 4A. olarak ayrı kaleme alınmıştır.

Eski metinde (fıkra 1) "ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan veya satıcı tarafından vaat edilen veya standardında tespit edilen" eksiklikler ayıp olarak nitelendirilirken, yeni yasa metninin ilk fıkrasında, ambalaj, etiket, tanıtma ve kul/anma kılavuzu, satıcı tarafından bildirilen veya standardında tespit edilenlerin yanı sıra, ek olarak, "reklam ve ilanlarında yer alan", "teknik düzenlemesinde tespit edilen" eksikliklerde ayıp statüsüne sokulmuştur. Bu yolla satıcı aleyhine tüketici lehine ayıbın kapsamı genişletilmiş, reklam ve ilanlarda veya teknik düzenlemesinde varlığı belirtilenlerin yokluğu veya yokluğu belirtilenlerin varlığı ayıp sayılacaktır. Maddenin ilk fıkrasında başka değişiklik getirilmiş değildir.

Eski metine göre (fıkra 2), satın alınan şeyin ayıplı olduğunun anlaşılması halinde tüketici, malı teslim aldığı tarihten itibaren 15 gün içerisinde yasanın kendisine tanıdığı hakları kullanabilecektir. Bu hükme göre 15 gün içinde hem ayıp ihbarını hem de haklarını kullanması gerekmektedir.

Yeni metne göre, tüketici malın teslimi tarihinden itibaren 30 gün içerisinde ayıbı satıcıya bildirmekle yükümlüdür. Bu haliyle yeni metin iki değişikliği getirmiştir: Birincisi malın muaynesi ve ihbarı için 15 günlük süre 30 güne çıkarılmıştır. Bu şüphesiz tüketici lehinedir. İkincisi eski metne göre muayene, ihbar ve yasal hakların kullanımı için 15 günlük süre öngörülmüş iken, yeni metne göre 30 günlük süre muayene ve ihbar için öngörülmüştür. Yasanın metni tüketicinin haklarının kullanımından söz etmemekle birlikte, 30 günlük sürenin hakların kullanımı içinde geçerli olduğunu kabul etmek doğru olacaktır. Bu yorum yeni metnin (fıkra 2), ikinci cümlesinin başında yer alan "Tüketici bu durumda,..." ifadesinden de çıkarmak mümkündür. Tüketicie tanınan haklar açısından esaslı bir değişiklik gelmemiştir. Yeni hükme göre tüketici,

-Sözleşmeden dönme hakkını (alınanların tümüyle iadesini sağlayan yapıda),

-Malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini,

-Ayıp oranında bedelin indirilmesini,

-Ücretsiz onarımını,

-Bu seçimlik haklardan biri ile birlikte ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullanımdaki diğer mallarda zarara neden olan hallerde imalatçı-üreticiden tazminatı, isteyebilecektir. Eski metinde "bedelin iadesi" yerine yeni metinde "bedelin iadesini de içeren sözleşmeden dönme" hakkı getirilmiş, böylece tüketicinin böyle bir borç ilişkisinden tümüyle kurtulmasını, başından beri yapılanların tasfiyesini sağlama imkanı yaratılmış, kolaylaştırılmıştır.

Ayrıca eski metinde ayıplı maldan/ayıplı malın neden olduğu "her türlü zarardan", tüketiciye karşı, satıcı, bayi, acente, imalatçı üretici ve ithalatçı, müştereken ve müteselsilen sorumlu olduğu belirtilmesine rağmen, yeni metinde, ayıplı malın neden olduğu ölüm, yaralanma ve kullanımdaki diğer mallara gelen zarardan "imalatçı-üretici" 'nin sorumlu olduğu belirtilmektedir. Yani satıcı, acente, bayi, kredi veren müteselsil sorumluluk dışı tutulmuş gibi bir intiba doğmaktadır.Ancak yeni 4.maddenin 3 fıkrası "ayıplı maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı", imalatçı-üretici, satıcı, bayi, acente, ithalatçı ve kredi verenin müştereken ve müteselsilen sorumlu olduğunu ortaya koymaktadır.

Eski m.4/4 uyarınca zamanaşımı süresi daha uzun bir garanti süresi verilmemiş olması koşuluna bağlı olarak, 2 yıl olarak düzenlenmiş, satıcının hile ile ayıplı gizlemesi durumunda bu sürenin söz konusu olmayacağı belirtilmişti. Yeni m.4/4'de kural olarak aynı zamanaşımı süresi varlığını korumuş, fakat ek olarak, zamanaşımı süresi konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda (örneğin, devre tatil sözleşmesinde olduğu gibi) 5 yıl olarak belirlenmiştir. Yeni metinde yer alan (eski metinde yer almayan) başka bir düzenleme (m.4/4'de), ayıplı malın sebep olduğu her türlü zarardan doğan talep hakkının 3 yıllık zamanaşımına tabi olmasıdır. Bu talepler o malın piyasaya sürüldüğü tarihten itibaren 10 yıl sonra ortadan kalkacaktır. Bununla beraber, satılan malın ayıplı, tüketiciden satıcının ağır kusuru veya hile ile gizlenmişse, zamanaşımı süresinden yararlanılamaz.

Ayıplı mal satıma sunulmuş ise üzerine "özürdür" ibaresinin yazılması gerektiği eski ve yeni metinde yer almakta:, esasta bir değişiklik yaratılmamaktadır. Ancak eski metinde yer almayan yeni metinde eklenen "tüketicinin bilebileceği şekilde tahsis edilmiş yerlerde" etiket yapıştırma zorunluluğunun olmadığı belirtilmektedir. Eski metinde "ayıplı mal satışına tahsis edilmiş olan" kat veya reyondan alışverişlerde etiket yapıştırma zorunluluğunun olmadığını belirtmekteydi. Bu durumda bir katın veya reyondan tahsis edilmiş olması yetmemekte, bunun "tüketici tarafından bilinebilir" olması gerekmektedir. Bilinebilirlik, satışa sunulan ürünün hitap ettiği kitleye göre ortalama tip belirlenerek elde edilecektir.

Yeni metinde (eski metinde olmamasına rağmen), "güvenli olmayan mallar"ın özürdür etiketi ile dahi satışa sunulamayacağını kabul edilmiştir. Kişi ve çevre sağlığı için tehlike yaratan ayıplı ürünlerin artık satışı bütünüyle yasaklanmıştır. Bu tür ürünlere 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanacaktır.

Eski TKHK.m.4 hem ayıplı mal üzerinde hem de ayıplı hizmet üzerinde durmaktaydı. Yeni yasa metni ise ayıplı hizmeti bu maddenin kapsamından çıkardı ve madde 4A. olarak ayrıca düzenledi. Buna göre "ayıplı hizmet", sağlayıcı tarafından bildirilen reklam ve ilanlarında, standardında veya teknik kuralında tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler, ayıplı hizmet olarak kabul edilecektir. Ayıplı hizmetin bildirimini tüketici hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren 30 gün içerisinde yapmalıdır. Ayıplı hizmet durumunda tüketicilere tanınan yasal imkanlar hizmetin yapısının mal satımından farklı oluşundan dolayı daha dar tutulmuştur.

- Ayıplı hizmet durumunda tüketici,
- Sözleşmeden dönme hakkını,
 - Hizmetin yeniden görülmesini,
 - Ayıp oranında bedel indirimini,
 - Bu seçeneklerle birlikte tazminat da isteyebilecektir.

Müteselsil sorumlu şahıslar hizmetin yapısına uygun olarak, sağlayıcı, bayi, acente ve kredi veren olarak belirtilmiştir (m.4A/3).

Ayıplı hizmetin neden olduğu zararların tazmini talebi, daha uzun bir garanti süresi yoksa, hizmetin ifasından itibaren 2 yıllık zamanaşımına tabidir. Ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan dolayı yapılacak talepler, 3 yıllık zamanaşımına tabi olacaktır. Ancak, sunulan hizmetin ayıplı, tüketiciden sağlayıcının ağır kusuru veya hile ile gizlenmişse zamanaşımı süresinden yararlanılamayacaktır.

TKHK.m.5'e ilişkin olmak üzere, maddenin eski halinin ilk fıkrasında, üç nokta düzenlenmekteydi. Birincisi, üzerinde "numunedir" veya "satılık değildir" bulunmayan bir malın ticari bir kuruluşun vitrininde, rafında veya açıkça görülebilir herhangi bir yerinde teşhir edilmesi halinde, onun stokta bulunduğu anlamına geleceğidir. İkincisi, stokta mevcut olan bu malın satışından satıcının kaçınamayacağıdır. Üçüncüsü ise, satılmadığı halde satılmış gibi gösterilemeyeceğidir.

Yeni metin bu üç noktayı birleştirmiş sadeleştirmiş, fakat hükmü kapsam itibariyle daraltmadan kaleme almıştır. Hem eski metinde hem yeni metinde aynı hükmün hizmet sağlamada da uygulanacağı belirtilmiştir. Eski metinde (m.5/3), satıcının, bir mal veya hizmetin satışını, o mal veya hizmetin kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat veya süresi kadar satın alınması ya da başka bir malın veya hizmetin satın alınması koşuluna bağlı tutamayacağı, bir sonraki fıkrada teamül, ticari örf veya adetten kaynaklanan bir nedenin varlığı halinde bu hükmün uygulanmayacağı belirtilmiştir (m.5/4). Aynı hüküm yeni değişikliğe uğramadan yeni yasa da birlikte, tek fıkra halinde yer almıştır (m.5/3).

TKHK.m.6'e ilişkin olmak üzere, eski metin "Taksitli satışlar" başlığını taşımaktaydı. Taksitli satışlar artık yeni metne göre "Madde 6/A" olarak 6.maddeye müteakip olarak bulunacaktır. Yeni TKHK.m.6 hükmü şu hükümleri içermektedir:

Satıcı veya sağlayıcı tüketici ile görüşmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kurallarına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları "haksız şart" olarak değerlendirilecektir. Bu hüküm "genel işlem şartı" olarak da bilinen hukuksal işlemlere karşı tüketicinin korunmasını amaçlamaktadır. Buna uygun olarak, anılan maddenin ikinci fıkrası bu tür şartların (tüketicinin taraf bulunduğu her türlü sözleşmede) tüketici için bağlayıcı olmayacağını belirtmektedir. Burada sadece tüketiciyi bağlamama, buna karşın satıcı veya sağlayıcıyı bağlama söz konusu olduğundan "tek taraflı bağlamazlık" yaptırım söz konusudur. Tüketici dilerse haksız şarta rağmen sözleşmeye riayet edebilir. Sözleşme özgürlüğü çerçevesinde bu mümkündür.

Bu hüküm Adalet Bakanlığı bünyesinde oluşturulan Borçlar Kanunu Komisyonu tarafından hazırlanan Taslak'ın BK.m.18'e ek olarak düşünülen 18/f hükmü ile uyum içindedir. Taslak 18/f'e göre, "Genel işlem koşullarında yer alan hükümlerden, karşı tarafa, dürüstlük kuralına aykırı bir şekilde zarar verici nitelikte olanlar batıldır". Görüldüğü gibi bu hüküm daha ağır bir müeyyide getirmektedir. Yeni TKHK.m.6 hükmünde anahtar kavram olan "haksız şart" kavramı, Taslak BK.m.18/f'de belirtilen "dürüstlük kuralına aykırı koşul"a oranla daha geniş, bir kavram olsa gerekir. Hali hazırda Taslak BK.m.18/f hükmü yürürlüğe girmemiş olduğundan, "haksız şart" kavramına, evleviyetle "dürüstlük kuralına aykırı koşul"u da dahil etmek suretiyle değişik TKHK.m.6'yı yorumlamak gerekir. TKHK.nun genel amacına uygun olarak tüketici açısından bağlamazlık müeyyidesi yeterli güvenceyi sağlayacak etkinliktedir. Butlan müeyyidesi ile amaçlanan bu aşamada TKHK.m.6 ile elde edilebilecektir.

TKHK.m.6/3'de "müzakere edilmeme" durumu, sözleşmenin önceden hazırlanması ve özellikle standart sözleşmede yer alması, tüketicinin şartların oluşumunda etkide bulunamaması şeklinde açıklanmıştır. Bu hükümden çıkan diğer bir sonuç, "genel işlem şartı" seviyesine ulaşmamış (örneğin, bir defa kullanımda durum böyledir), tek taraflı olarak sözleşmeye konulmuş kayıtların (Taslak BK.m.18/f'nin uygulama kapsamına girmemesine rağmen), TKHK.m.6/1 'in kapsamına girecek olmasıdır. Yani

TKHK.m.6/1 hükmü sadece genel işlem şartları ile sınırlı değildir. Müzakere edilmeksizin satıcı veya sağlayıcının koyduğu her türlü haksız kayıtlara uygulanacaktır.

TKHK.m.6/1 hükmünün uygulanabilmesi için iki şart gerekmektedir: Birincisi, haksız şartın varlığıdır. İkincisi, haksız şartın tüketici ile müzakere edilmeden sözleşmeye konulması gerekir. Bu iki şart bir arada aranacaktır. Bununla birlikte satıcı veya sağlayıcı münferit şartın standart sözleşmeye konulmadan önce tüketici ile tartışıldığını iddia ediyorsa, ispatlaması gerekir. Burada tüketici lehine olmak üzere satıcı veya sağlayıcı yükü altındadır. Bu durumda tüketici işleminde yer alan kaydın haksız şart olduğunu tüketici ispat etmesi, bu kaydın kendisi için bağlayıcı olmaması için yeterli olacaktır. Meğerki satıcı veya sağlayıcı bu şartın tüketici ile tartışıldığını ve tüketicinin bu haliyle sözleşmeyi kabul ettiğini ispat etmiş olsun.

Tüketici sözleşmesinin bir kısmının tartışıldığını satıcı veya sağlayıcının ispat etmiş olması halinde, diğer kısım için yine TKHK.m.6/1 hükmü uygulama alanı bulacaktır.

TKHK.m.616'de TKHK. kapsamında düzenlenmiş bazı tip tüketici işlemlerinin düzenlenişine ilişkin olmak üzere asgari özel şekil şartını öngörmüştür. Buna göre, taksitle satış, devre tatil sözleşmesi, paket tur, kampanyalı satış, kapıdan satış, mesafeli sözleşmeler, tüketici kredisi, kredi kartı ile mal veya hizmet alımında, tüketici sözleşmeleri en az 12 punto ve koyu siyah harflerle düzenlenmesi gerekmektedir .

Eski TKHK.m.6'da düzenlenen "Taksitli Satışlar" yeni TKHK.m.6/A şeklinde kaleme alınmıştır. Yeni 6/A fıkra 1'de taksitle satım tanımı verilmiştir. Buna göre en az iki taksitin yer aldığı, fakat satılanın veya hizmetin derhal tüketiciye teslim veya sağlandığı borç ilişkisi taksitli satış olarak kabul edilecektir. Hizmet sunumunun da taksitle satış kavramı altında değerlendirmesi yeni yasanın genel tutumuna aykırı olmuştur. Çünkü değişiklik yasasında hizmet sunumunu bilinçli olarak (mal satımından) ayrı düzenlendiğini gözlemlemekteyiz.

Yeni 6/A' hükmü eski metinde olduğu gibi taksitli satım sözleşmesinin "yazılı" olmasını şart koşmuştur. Yazılı sözleşmenin içeriğini ise eski metne oranla genişletmiş, asgari şu konuların sözleşmede bulunması gerektiğini ortaya koymaktadır:

- Tüketicinin ve satıcının veya sağlayıcının isim, unvan, açık adresleri ve varsa erişim bilgileri (e-mail, elektronik posta vs.),
- Malın veya hizmetin Türk Lirası olarak vergiler dahil peşin fiyatı,
- Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,
- Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının %30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı,
- Peşinat tutarı,
- Ödeme planı,
- Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları.

Tüketicinin ve satıcının veya sağlayıcının isim, unvan, açık adresleri ve varsa erişim bilgileri ile borçlunun temerrüde düşmesi halinde hukuki sonuçlarının yer almasının gerekliliği şüphesiz, tüketicinin gerektiğinde satıcıya başvurabilmesi ve hukuksal takibat yapabilmesini kolaylaştıran, aynı zamanda borcunu ödememesi durumunda hangi durumlarla karşılaşacağını ortaya koyan, tüketicinin aydınlanma hakkının gerçekleşmesini sağlayan yapıya sahiptir. Bu iki hüküm değişiklik yasası tarafından getirilmiş, diğerleri esasta eski metinde de yer almaktaydılar.

Değişiklik yasası m.6/A fıkra 4, eski metinden farklı olmak üzere (eski TKHK.m.6/2), satıcının veya sağlayanın tüm taksitlerin toptan ödenmesini isteyebilmesini şu şartlara bağlar:

-Bu hakkın satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşmede saklı tutulması gerekmektedir.

-Satıcı veya sağlayıcı kendisine düşen tüm edimleri yerine getirmiş olması gerekir.

-Tüketici birbirini izleyen iki taksiti ödemede temerrüde düşmesi (eski maddeye göre temerrüt süresinin 4 hafta olmasını öngörmek- teyidi) gerekir.

-Ödenmeyen taksitin toplam satış veya hizmet bedelinin en az onda biri kadar olması gerekmektedir .

-Satıcı 4 haftanın bitiminden itibaren başlamak üzere 1 haftalık süre vererek muacceliyet ihbarında bulunması gerekir.

Taksit tutarlarının kambiyo senedine bağlanması da mümkün olabilmektedir. Böyle bir durumda yeni TKHK.m.6/A fıkra 3'e göre, her bir taksit için ayrı bir senedin düzenlenmesi gerekmektedir. Birden fazla taksitin bir senede yazılması yasaklanmıştır. Buna rağmen bir yazılma varsa, bunun tüketiciye karşı ileri sürülmesi veya icra takibine konu edilmesi mümkün değildir. Senet düzenlenmesi haline özgü olarak, bu hüküm senedin ancak "nama yazılı" olarak düzenlenebileceğini getirmiştir. Başka surette senet tanzim edilmesi halinde senedin "geçersiz" olacağı açıkça belirtilmiştir. Emredici nitelikteki bu hükme satıcı veya sağlayanın uymayıp, emre veya hamiline yazılı senet üzerine taksit tutarını alacak olarak yazması durumunda, senet BK.m.19/2 gereği geçersiz olacak, kambiyo alacağı doğmayacaktır. Burada sorun iyi niyetli üçüncü şahısların iktisabında ortaya çıkabilir. Ancak TKHK.m.6/A fıkra 3 açıkça geçersizliği düzenlemiş ve yasaklayıcı, emredici bir tutum sergilediğinden zorunlu olarak üçüncü şahısların iktisabı (iyi niyetli olsalar bile) korunmayacaktır. Burada senet metninden anlaşılmayan fakat senedin hükümsüzlüğüne ilişkin bir durum vardır. Tıpkı ehliyetsizlik veya temsil yetkisi olmadığı halde senet düzenlenmesinde olduğu gibi. Bundan dolayı tüketici iyi niyetli üçüncü şahıslar da dahil olmak üzere herkese karşı ileri sürebilecek nitelikte bir "mutlak defi" olanağına kavuşmaktadır. Hem tüketici senette oluşan görünüme sebebiyet veren kimse konumunda da değildir. Genellikle satım sözleşmesini hazırlayan ve senetleri imzalamasını isteyen satıcı veya sağlayıcı kimse olduğundan, görünüme sebebiyet veren konumunda, satıcı veya sağlayıcı bulunmakta, en azından daha etkin olmaktadır. Senedin geçersizliğine rağmen, asıl borç ilişkisi varlığını korumaktadır. Yani taksitle satım geçerliliğini korur, satıcı veya sağlayıcı tüketiciye karşı alacağını yitirmez. Buradaki müeyyide sadece tüketicinin oldu bittiye getirilerek, elinden emre veya hamiline yazılı senet alınmasını, bu yolla üçüncü şahıslara devir edilerek, onların geçerli hak iktisabı sayesinde tüketicinin zarar görmesini önlemektir. Çünkü yasanın düzenlenmesini emrettiği nama yazılı senedin devri alacağın temlik şeklinde olduğundan, tüketicinin devredene (satıcı veya sağlayana) , karşı sahip olduğu her türlü şahsi ve mutlak defi devralana karşı da ileri sürülebilecektir. Örneğin, tüketici cayma hakkını kullandığı bir sözleşmeye dayanan nama yazılı senedin, . üçüncü şahıslara devredilmesi durumunda, tüketici devreden karşı sahip olduğu temel borç ilişkisinin ortadan kalktığına ilişkin bedelsizlik defini, devralan (iyi niyetli) üçüncü şahıslara karşı da ileri sürebilecektir. Görüldüğü gibi yeni yasa tüketicinin kambiyo hukukunda emre ve hamile yazılı senetlerin getirmiş olduğu risklerden korunmasını sağlamaktadır.

TKHK.m.6/A fıkra son'da eski metinde olmayan yeni bir hüküm getirilmiştir. Buna göre, sözleşme şartları tüketici aleyhine hiçbir şekilde değiştirilemez.

Yeni TKHK.m.6/B eski yasa metninde olmayan ve ilk kez pozitif düzenlemeye konu olan "Devre Tatil" sözleşmesini (Teilzeitwohnungsgeschäft) hükmü bağlamıştır. Devre tatil sözleşmesi, devre tatil temelli olarak, belirli veya belirlenebilir bir taşınmazın kısmen veya tamamen tatil amaçlı olarak kullanım ve yararlanma hakkının bir süre veya dönem için tüketiciye bırakılmasını sağlayan tüketici işlemi olarak tanımlamak mümkündür.

Yeni yasaya göre devre tatil en az 3 yıl için yapılabilir. Yıl içinde belirli veya belirlenebilecek bir haftadan az olmayacak bir dönem için bir veya daha fazla sayıdaki taşınmazın kullanım hakkının devri ya da devri taahhüdü tüketiciye karşı yapılması gerekir. Devre tatil sözleşmesinin yazılı yapılması ve sözleşmenin bir nüshası tüketiciye verilmesi gerekir. Bu hüküm uyarınca artık TKHK. bağlamında ayrı ve bağımsız bir yer edinen devre tatil kurumu, kapıdan satış türünün gölgesinden kurtulmuş olmakta, ayrı esaslara kavuşmaktadır .

Yeni TKHK.m.6/C hükmü daha önce mevcut olmayan "Paket Tur" kavramını düzenlemiştir. Paket tur, ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin (spor faaliyetleri, eğlenceler . tertipleme gibi) en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmidört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı kapsayan tüketici sözleşmesi şeklinde tanımlanabilir. Bu sözleşmenin de yazılı olarak düzenlenmesi gerekmektedir.

"Kampanyalı Satışlara" ilişkin olan TKHK.m.7 hükmü, yeni metnin ilk fıkrasında tanımlama yapılmış, bu açıdan bir yenilik olmamasına rağmen, daha sonra kampanyalı satışın düzenlenebilmesi için Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın izninin gerektiği açıkça belirtilmiştir. Bakanlık bu noktada, hangi tür satışların izne tabi olacağını, ön ödeme, taksit miktarı, teslim süresi, üretici firma garantisi, yatırılacak teminat ile kampanyalı satışlarda uyulması gereken usul ve esasları tespit edecektir.

Yeni hükmün getirdiği en büyük yenilikten birisi de fıkra 4'de yer almaktadır. Buna göre tüketici kampanyadan her zaman ayrılabilir.

Bu durumda kampanyayı düzenleyen, mal veya hizmetin tüketiciye teslim tarihini geçmemek şartıyla tüketicinin o ana kadar ödediği tüm bedeli gerisin geriye ödemek zorundadır. Bu hüküm tüketici lehine akitten dönmeye bağlanan en önemli sonuçtur.

Bu tür sözleşmeler de yazılı olarak yapılarak bir nüshasının tüketiciye teslim edilmesi zorunludur. Yeni düzenlemenin getirdiği diğer bir önemli yenilik, ön ödeme tutarının mal veya hizmetin satış bedelinin % 40'ndan fazla olamaya- çağıdır. Ancak taraflar aksini sözleşme ile kararlaştırabilirler. Ayrıca malın teslimi veya hizmetin ifa süresi 12 ayı geçemez. Konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallar için bu süre 30 ayı aşamaz. Şayet tüketici ödemeleri tam olarak yapmış ise, o andan itibaren en geç bir ay içinde malın teslimi veya hizmetin ifasının yapılması gerekir. Kampanyalı taksitle satım sözleşmelerine TKHK.m.6/A hükümleri de uygulama alanı bulur.

"Kapıdan satışları" düzenleyen TKHK.m.8'e ilişkin olmak üzere, eski TKHK.m.8/1 kapıdan satış için şu koşulları öngörmekteydi.

-İşyeri, fuar, panayır gibi satış mekanları dışıf19a yapılmalıdır.

-Önceden anlaşma veya mutabakat olmaksızın yapılır.

-Satım konusu şeyin en az değeri 39.000.000.TL. olmalıdır.

-Tecrübe ve muayene koşullu yapılmalıdır. Yeni TKHK.8/1 hükmüne göre, işyeri, fuar, panayır gibi satış mekanları dışında yapılan her türlü satış kapıdan satış olarak kabul edilecektir. Bununla birlikte ikinci fıkrada kapıdan satış yapacak şahıslarda aranılacak nitelikleri, TKHK.'ya tabi olan veya olmayan kapıdan satışları ve kapıdan satışlara ilişkin uygulama usul ve esasları Bakanlığın belirleyeceği belirtilmiştir. Böylece kapıdan satış kavramını kapsamı belli ölçüde genişletilmiştir.

Eski TKHK.m.8/2 hükmü esasta değişikliğe uğramadan yeni TKHK.m.8/2'ye alınmıştır. Tüketicinin satın aldığı mal ve hizmetten 7 gün içinde cayma hakkı korunmuş, satıcı veya sağlayıcının cayma sonrası malı 20 gün içinde teslim alma zorunluluğu yinelenmiş, cayılan sözleşmeye dayalı olarak tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yaptırılmayacağı veya borç altına sokan herhangi bir belge imzalatılmayacağı belirtilmiştir.

Eski TKHK.m.8/3 hükmü, cayma durumuna özgü olarak tüketicinin malı geri vermesi durumunda, malın teslim anındaki durumu ile verilmesini ve kullanma söz konusu ise malın ticari değerindeki kaybı tazminle yükümlü olduğunu, tüketicinin zilyediliğinde kalmasının başlı başına değer azalması olacağını düzenlemektedir.

Yeni TKHK.m.8/3 hükmü bunun tam tersine bir düzenlemeyi getirmiştir. Buna göre, tüketici malı iade etmekle yükümlü olmasına rağmen, Sırf yedinde bulundurmak ve olağan kullanımın sonucu malda ortaya 91kan değişiklikler veya bozulmalardan tüketici sorumlu olmayacaktır. Görüldüğü gibi, tüketici 7 günlük süre içinde hiçbir sebep göstermeden cayabilecek, mutlak kullanımın getirmiş olduğu eskime, aşınma, bozulma ve ikinci el hale gelmesinin getirdiği değer kaybından sorumlu olmayacak, satıcı bunu hesaba katıp iade etmesi gereken parada kesinti yapamayacaktır.

Eski TKHK..m.8/4,5, 7 hükümleri yürürlükten kalkmıştır. TKHK.m.9'a ilişkin olmak üzere, yeni hükmün başlığı. "Kapıdan Satışlarda Satıcının ve Sağlayıcının Yükümlülüğü" şeklinde kaleme alınmıştır. Kapıdan satışlarda, mal ve hizmete ilişkin bilgiler ile cayma hakkına ilişkin bilgiler en az onaltı punto (eski yasada oniki punto idi) ve koyu siyah harflerle yazılması zorunludur. Yeni TKHK.m.9/2, 3, 4'de yer alan fıkra aynı büyüklükte puntolarla yazılması zorunludur. Bunlara uygun bir sözleşmenin yapıldığı ve 7 günlük cayma süresinin başlangıcı için malın teslim edildiğini ispatla satıcı veya sağlayan yükümlüdür. Tüketicinin bu noktada sadece cayma bildiriminde bulunması yeterli olacaktır. Bu hükme uygun bir sözleşme yapılmamış ise tüketici için 7 günlük cayma süresi bağlayıcı olmayacaktır.

Yeni yasanın getirdiği önemli bir değişiklik TKHK.m.9/A olarak eklenecek olan "Mesafeli Sözleşmeler"dir. Mesafeli satıma ilişkin eski TKHK.da hüküm bulunmamaktaydı. Mesafeli sözleşme, yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılabilen, mal veya hizmet tüketicieye anında veya sonradan teslim veya itil edilmesi söz konusu olan sözleşme tipidir. Örneğin katalog üzerinden satış, teleshopping, internet üzerinden satış gibi uzağa satış işlemleri (Fernabsatzsgeschäft) böyledir.

Mesafeli sözleşmelere ilişkin olmak üzere getirilen yenilikler olarak şunlar göze çarpmaktadır: Artık tüketicinin bilgilendirilmesi zorunluluğu vardır. Bu bilgilerin yazılı olarak tüketici tarafından onaylanması gerekmektedir. Hangi bilgilerin bulunması gerektiği Sanayi ve Ticaret Bakanlığı belirleyecektir. Bu bakımdan yasa hükmü Uzağa Satış Sözleşmesi Yapımında Tüketicinin Korunması Hakkındaki Avrupa Topluluğu Direktifi (die neue Richtlinie 97/7/EG) ile uyum içindedir (Direktif m.4). Satıcı veya sağlayıcı sipariş kendisine ulaşınca en fazla 30 gün içerisinde yerine getirmek zorundadır. Bu sürenin daha önceden yazılı olarak tüketiciye bildirilmesi koşulu ile 10 gün uzatılması mümkündür .

Satıcı veya sağlayan elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayri maddi malların veya sunulan hizmetlerin teslimatlarının ayıpsız yapıldığını ispatla yükümlüdür. Bu türlü ortamlarda ispat güclüğü tüketicinin üzerinden alınmış, satıcı veya sağlayıcıya yüklenerek tüketici lehine avantajlı bir durum yaratılmıştır.

Mesafeli satımlar hakkında kapıdan satışlara ilişkin hükümlerin kıyasen uygulanması öngörülmüştür. Bu durumda cayma süresi kapıdan satışlarda olduğu gibi olacaktır.

Satıcı veya sağlayıcı cayma bildirimini kendisine ulaşmasından itibaren 10 gün içerisinde aldığı bedeli veya senetleri iade etmek, satılan malı 20 gün içerisinde geri almak zorundadır.

TKHK.m.10'a ilişkin olmak üzere, tüketici kredilerine ilişkin bu maddenin ilk fıkrasına eski metinde kredi veren banka veya diğer finans kuruluşları yerine "kredi veren" kavramını tercih etmiştir. Ancak böyle bir kullanım esasta bir değişiklik yaratmayacaktır. Sözleşmenin yazılı olması ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunluluğu yeni hükümde de kabul edilmiştir. Sözleşme hükümlerinin tüketici aleyhine değiştirilmesi yasağı da devam etmektedir.

Sözleşmenin içeriğinde bulunması gerekenler açısından ise, iki yeni hüküm getirilmiştir. Birincisi tüketicinin borcunu ödemediğinde temerrüde düşmesi durumunda akdi faiz oranı % 30 aşmayacak oranda kredi sözleşmesinde belirtilmesi gerekmektedir. Böylece yüksek oranlarda temerrüt faizi kararlaştırılabilecek yönündeki sözleşme özgürlüğü kısıtlanmış bulunmaktadır. Böyle bir kararlarştırma söz konusu ise, BK.m.19/2 ve 20/2 hükümleri uyarınca % 30'dan fazla kısım geçersiz, kalan kısım geçerli olarak kabul edilecektir. Böylece kısmi geçersizlik yaptırımı uygulama alanı bulur. İkincisi ise, kredinin yabancı para birimi cinsinden verilmesi durumunda, geri ödemeye ilişkin taksitlerin ve toplam kredi tutarının hesaplanmasında hangi tarihteki kurun dikkate alınacağına ilişkin şartları n belirtilmesi gerekmektedir .

Bununla birlikte kredi verenin taksitlerin ödenmemesi durumunda tüm kredinin geri ödenmesini talep edebilmesi için:

- Taksitlerin tümünün istenebileceği yönündeki hakkın saklı tutulmuş olması,
- Kredi verenin kendisine düşen edimlerini tüm olarak yerine getirmesi,
- Bir haftalık süre verilerek muacceliyet ihbarında bulunulması,
- Tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksitini ödemediğinde temerrüde düşmesi gerekir.

Şayet kefil varsa, kredi veren doğrudan doğruya kefile gidemez, öncelikle kredi borçlusuna başvurmak, sonuçsuz kalması durumunda kefile gidebilir. Böylece tüketici kredilerinin verilmesi durumunda, müteselsil kefil olarak sözleşmeye üçüncü şahısların imzasının atılması, bir yarar sağlamayacak, tesesül kurumunun getirmiş olduğu alacaklının dilediği borçluya (kefile dahil) tüm borcun ifasını isteme yetkisi ortadan kaldırılmış, kefil açısından "tartışma defii" yani önce borçluya başvurulmasını isteme yönünde defii hakkı sağlanmıştır. Müteselsil borçluluğun sağlamış olduğu alacaklının dilediği borçluya başvurabilme imkanı yasanın açık hükmü gereği artık bu tür işlemlerde uygulanmayacaktır. Yasanın bu hükmü tüketici kredilerine özgü olarak müteselsil kefalet oluşumunu kefil lehine ortadan kaldırmıştır. Ancak bankanın başvurusuna kefilin itiraz etmemesi durumunda, böyle bir başvuru geçerli olarak sonuçlar doğuracaktır. Bu durumda kefilin yaptığı ifa geçerli olan bir ifa olacak, sonra TKHK.m.10/2 hükmü nedeniyle gerisin geriye itiraz edilemeyecektir. Burada yasa yoluyla kefile (tesesüle rağmen) tartışma defii ileri sürme imkanı verilmiştir.

Bir diğer yeni hüküm TKHK.m.10/5'de yer almaktadır. Kredi veren ödemeleri bir kıymetli evraka bağlaması veya krediyi kıymetli evrak almak suretiyle teminat altına alması yasaklanmıştır. Bu yasağa rağmen alınmış ise tüketici bunu kredi verenden isteyebilir. Kredi verenin başka şahıslara ciro etmesi durumunda, tüketicinin bu nedenle uğradığı zararları kredi veren ödeyecektir.

TKHK.m.10'dan-sonra gelmek üzere 10/A eklenmiştir. Bu madde "Kredi Kartları" başlığını taşımaktadır. Bu hüküm kredi kartı ile mal veya hizmet alımı sonucu nakdi krediye dönüşen veya kredi kartı ile nakit çekim suretiyle kullanılan kredilere 10. maddenin uygulanacağı belirtilmiştir. Yeni düzenlemeye göre kredi veren tarafından tüketiciye gönderilen dönemsel hesap özetleri "ödeme planı" hükmünde kabul edilecektir. Kredi veren faiz artırımını otuz gün önceden tüketiciye bildirmek zorundadır. Faiz artırımını geriye dönük olarak uygulanamaz. Tüketici ise bu bildirim tarihinden itibaren en geç 60 gün içerisinde tüm borcu ödeyip kredi kullanmaya son verdiği takdirde bu faiz artırımından etkilenmeyecektir.

Mal veya hizmetin kredi kartı ile satın alındığı durumlarda, satıcı veya sağlayıcı tüketiciden komisyon veya benzeri bir isim altında ilave ödemede bulunmasını isteyemez.

Sürelî yayınlara ilişkin olan TKHK.m.11 şu şekilde değiştirilmiştir. Sürelî yayın kuruluşu tarafından düzenlenen bilet, kupon, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yollarla sürelî yayın dışında ikinci bir ürün ve/veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği durumlarda, kitap, dergi, ansiklopedi, afiş, bayrak, poster, sözlü veya görüntü manyetik bant veya optik disk gibi sürelî yayıncılık amaçlarıyla bağdaşan kültürel ürünler dışında hiçbir mal veya hizmetin taahhüdü ve dağıtımı yapılamaz. Bu amaca uygun düzenlenen kampanya süresi de 60 gün aşamaz. Aynı zamanda kampanya sonucu verilen ürünün bir kısmının bedelinin de tüketiciden istenilmesi yasaklanmıştır. Kampanya kuruluşu, Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilan etmek ve kampanya konusu mal veya hizmetin teslim ve ifasını, kampanyanın bitimi tarihinden itibaren 30 gün içerisinde yerine getirmek zorundadır. Kampanya süresince sürelî yayının fiyatı verilen yan üründen dolayı arttırılmaz. Kampanya konusu mal veya ürün bölünerek ifa edilemeyeceği gibi, ayrılmaz parçası olan parçaları da ayrı bir kampanya konusu yapılamaz.

TKHK.m.11 'den sonra gelmek üzere 11/A maddesi eklenmiştir. Bu madde "Abonelik Sözleşmeleri"ni düzenlemektedir. Her tür abonelik sözleşmelerine taraf olan tüketici yazılı olarak bildirmek koşulu ile her zaman aboneliğine tek taraflı olarak son verebilirler . Satıcı da bu bildirim gereğini 7 gün içinde yapmak zorundadır; Ancak, sürelî yayın aboneliğine son verme isteği, yazılı bildirim satıcıya ulaştığı tarihten itibaren günlük yayınlarda 15 gün, haftalık yayınlarda 1 ay , aylık yayınlarda 3 ay sonra yürürlüğe girecektir. Daha uzun sürelî bir yayın varsa, bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben yürürlüğe girer. Tek taraflı ayrılma isteğinin gereği olarak satıcı, hiçbir kesinti yapmaksızın, on beş gün içinde ücreti iade etmekle yükümlüdür.

TKHK.m.12 "Fiyat Etiketleri" şeklinde başlığı ile beraber şu değişiklikleri getirmiştir . Perakende satışa sunulan malların veya ambalajlarının ya da kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir, okunabilir şekilde o malla ilgili tüm vergiler dahil fiyat, üretim yeri ve ayrı özelliklerini içeren etiket konulması, etiket konulması mümkün değilse, aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur. Hizmet sunumları içinde tarife ve fiyat gösteren listeler aynı şekilde zorunlu olarak yerine getirilecektir. Etiket, fiyat ve tarife listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan (yani düşük fiyatlı olan) geçerli olacaktır.

